



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Center for Demens - Lindehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn 2020
(Fysisk tilsyn)

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	18
4.1	FORMÅL	18
4.2	METODE	18
4.3	VURDERINGSSKALA.....	19
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	20
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMTAIONER	21

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4190 0406
Mail: gja@bdo.dk

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Center for Demens, Lindehusene afd. A og B, Alléen 4 og Alléen 6, 2200 København N
Leder: Lone Vistisen
Antal boliger: 59 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 13. januar 2021 (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter, 1 ergoterapeut)
Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Lindehusene. Den samlede tilsynsvurdering er jf. beskrivelsen af vurderingskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Vurderingen gives på baggrund af, at der findes et solidt kvalitetsarbejde på plejecentret, men der mangler enkelte forhold for, at det er helt optimalt. Tilsynet finder få fejl og mangler, lokaliseret på forskellige områder, som vurderes at kunne korrigeres i løbet af kort tid.

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra tilsynet i 2019. Plejecentret arbejder med relevante emner, der kan understøtte kvaliteten i den hjælp, der leveres. Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- og problemområder. Plejecentrets organisering understøtter i høj grad det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret.

Kommunikationen i observationsstudierne vurderes at være anerkendende og respektfuld. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen, og der arbejdes målrettet med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, så der ikke forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres på meget tilfredsstillende vis, og der tages højde for beboernes individuelle behov.

Det er tilsynets vurdering, at samværet på fællesarealerne samt sociale aktiviteter på tilsynsdagen er særdeles tilfredsstillende. Tilsynet ser mange eksempler på socialt samvær og beboere, som lader til at være veltilpasse og i trivsel. Det er tilsynets vurdering, at der på en afdeling er en kraftig lugt af urin.

Tilsynet bemærker, at de fleste beboere, som tilsynet taler med, generelt har lidt svært ved at svare på tilsynets spørgsmål grundet deres kognitive tilstand. De beboere, der kan svare, oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejecentret. Beboerne er desuden tilfredse med den pleje, støtte og kontinuitet, de modtager. Beboerne fremstår soignerede, og boliger og hjælpemidler er rengjorte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god og respektfuld kontakt til medarbejdere samt gode muligheder for socialt samvær.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har kendskab til fokusområderne i kvalitetsarbejdet på plejecentret og med faglig overbevisning kan redegøre for disse. Det er tilsynets vurdering, at der ikke helt er overensstemmelse imellem ledelsens og medarbejdernes beskrivelser af, hvordan e-tavlerne bruges, og hvor langt plejecentret er kommet med implementeringen. Medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan der skabes sammenhæng i beboernes indsatser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har behov for et overblik/livline i forhold til, hvem der kan søges assistance og sparring hos i weekenderne. Medarbejderne er særdeles fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejds gange omkring plejen, men ikke i lige så høj grad omkring dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever manglende tid både til den daglige dokumentation, fordybelse, sparring og vejledning. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplaner og handlingsanvisninger som tiltænk.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der er en kraftig lugt af urin på en afdeling.	Tilsynet anbefaler, at der følges op og handles på at forebygge urinlugten på en afdeling.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever manglende tid både til den daglige dokumentation, fordybelse, sparring og vejledning i relation til dokumentationsopgaven.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et fokus på at skabe tid og rum for medarbejderne til den daglige dokumentation samt til fordybelse, sparring og vejledning efter behov.
Tilsynet bemærker, at der ikke helt er overensstemmelse imellem ledelsens og medarbejdernes beskrivelser af, hvordan e-tavlerne bruges, og hvor langt plejecentret er kommet med implementeringen.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes målrettet videre med implementeringen af e-tavlerne, så de kan anvendes aktivt og efter hensigten i daglig praksis.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at de står alene med et meget stort ansvar i weekenderne, hvilket kan opleves som utrygt.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer medarbejdernes kendskab til, hvem der kan kontaktes i weekenderne af hensyn til beboernes sikkerhed og medarbejdernes oplevelse af et trygt arbejdsmiljø.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Plejecentrets leder er tiltrådt pr. 1/12 og har været konstitueret i oktober og november.</p> <p>Vedrørende dokumentationen fortæller ledelsen, at plejecentret har to videnspersoner inden for demens, som arbejder med de socialpædagogiske handleplaner og understøtter medarbejderne i at udarbejde og opdatere besøgsplaner. Plejecentret er lige nu i gang med at skitsere en plan, som skal danne fundament for det videre kvalitetsarbejde med Cura i 2021.</p> <p>I forhold til medarbejdernes kendskab til VAR er systemet blandt andet blevet en del af plejecentrets introduktionsprogram til nye medarbejdere. Plejecentrets uddannelsessygeplejerske og praktikvejledere er desuden opmærksomme på at introducere elever til VAR.</p> <p>Klippekortsordningen ligger nu som en ydelse i omsorgssystemet, og det er ledelsens oplevelse, at dette understøtter medarbejdernes kendskab og den systematiske brug af klippekortet. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne er bekendte med, hvordan de skal bruge klippekortet med beboerne.</p> <p>Ifølge ledelsen er der mange aktiviteter på plejecentret, som mange beboere deltager i. Udfordringen er, at beboerne glemmer, og plejecentrets fokus har således været på, hvordan det kan synliggøres for beboerne, at de har deltaget i aktiviteter og arrangementer. På plejecentrets ene afdeling har der i 2020 været en aftenvagt, som har været med til at understøtte aktiviteter i aftentimerne.</p> <p>Vedrørende kommunikation fortæller ledelsen, at medarbejderne har indgået i kollegial faglig refleksion i forhold til, hvordan man kommunikerer og omgås beboerne på en faglig og professionel, men omsorgsfuld måde. Der lægges meget vægt på, at medarbejderne har tillid til hinanden i forhold til at give feedback.</p> <p>Plejecentret fik ligeledes en anbefaling vedrørende brug af handsker i forbindelse med hjælp til indtagelse af et måltid. Tilsynet anerkender, at der er sket meget i forhold til brug af handsker i forbindelse med Covid-19-pandemien. Ledelsen fortæller, at der har været stort fokus på hygiejne og afholdelse af hygiejneaudits.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>På nuværende tidspunkt har plejecentret hverken medarbejdere eller beboere, der er smittede med Covid-19. Ledelsen fortæller, at plejecentret i slutningen af 2020 var hårdt ramt af virussen med flere smitteudbrud. Der var et tæt samarbejde med kommunens hygiejneorganisation, og der blev lavet hændelsesanalyser på baggrund af smitteudbruddene. Medarbejderne testes en gang om ugen, og beboerne udbrudtestes. Der arbejdes med kommunens actioncards.</p> <p>Ledelsen fortæller, at fokus i kvalitetsarbejdet - ud over Covid-19 - særligt har været på medicinaudits. Der har været arbejdet helt grundlæggende med medicingivning og medicindosering.</p> <p>Et fokusområde i kvalitetsarbejdet har desuden været implementering af e-tavler, som indeholder data om beboerne og bruges i forbindelse med møder. På e-tavlerne er der ligeledes en fælles kalender for alle beboerne, hvilket kan være med til at skabe en bedre struktur for dagen. Ifølge ledelsen er tavlerne fortsat under udvikling.</p>

	<p>Plejecentret er i gang med at implementere BPSD-metoden, og der er igangsat et arbejde med fokus på ernæringscreeninger.</p> <p>I 2021 skal der arbejdes med de emner, der er udstukket af kommunen - medicin, hygiejne foranlediget af Covid-19 og dokumentation.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra tilsynet i 2019. Plejecentret arbejder med relevante emner, der kan understøtte kvaliteten i den hjælp, der leveres.

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder

Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>Ledelsen fortæller vedrørende kendte risiko- eller problemområder, at der arbejdes med medicin, dokumentation og ernæring, som beskrevet ovenfor.</p> <p>Der arbejdes desuden med faldforebyggelse i samarbejde med ergo- og fysioterapeuter. Hensigten er, at det tværfaglige samarbejdet skal systematiseres lidt mere i det nye år. Plejecentrets sygeplejersker laver faldudredninger.</p> <p>Ledelsen fortæller, at medarbejderne har en skærpet opmærksomhed på forebyggende indsatser grundet plejecentrets målgruppe. Der arbejdes i høj grad med udgangspunkt i demensligningen og Tom Kitwoods blomstringsmodel.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- og problemområder.

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejecentret er organiseret med en forstander og fire afdelingsledere. Lindehusene består af to plejeboligafdelinger, et dagtilbud for yngre med demens og en træningsenhed. Plejecentret har en kvalitetssygeplejerske, en uddannelsessygeplejerske, to basisterapeuter og en tværgående terapeut. Ledelsen fortæller, at der er startet en farmakonom i et praktikforløb blandt andet med henblik på at screene beboernes medicinlister.</p> <p>Grundet Covid-19 er kvalitetsarbejdet primært udført på afdelingsniveau. Under normale omstændigheder er det dog ligeledes nødvendigt at differentiere kvalitetsarbejdet på afdelingerne, da målgrupperne er meget forskellige. Derfor er der også lidt mere plejepersonale på plejecentrets ene afdeling, imens der er lidt mere terapeutfagligt personale på plejecentrets anden afdeling.</p> <p>Der afholdes en-til-en-møde med afdelingslederne og fælles ledermøder hver 14. dag. Leder har lige nu fokus på, om mødestrukturen, som den er nu, har en konstruktiv kadsence.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering i høj grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret.

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til kommunikationen og medarbejdernes evner til at få øje på beboernes ressourcer.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observations af personlig pleje</u></p> <p>Tilsynet kommer ind i boligen, imens beboer er ved at blive barberet. Medarbejder benytter en stille og rolig stemmeføring. Beboers navn anvendes i dialogen.</p> <p>Medarbejder roser og anerkender samt udviser begejstring for beboers medvirken. Medarbejder kommunikerer i øjenhøjde og benytter latter og en positiv indgangsvinkel til beboer. Beboer kommer med udbrud på både fransk og engelsk, og medarbejder istemmer ligeså på de forskellige sprog - til stor fornøjelse for beboer.</p> <p>Medarbejder er meget opmærksom på relationsdannelsen og benytter nonverbal kommunikation i dialogen med beboer.</p> <p><u>Observation af pædagogisk praktisk opgave</u></p> <p>Medarbejder taler i en venlig og respektfuld tone til beboer. Stemningen i boligen er hyggelig. Dialogen imellem medarbejder og beboer tager udgangspunkt i beboers liv, og der benyttes billeder, bøger mv. for at understøtte beboers hukommelse. Kommunikationsformen er munter, og der grines og synges sammen med beboer. Medarbejder støtter beboer i dialogen og sikrer, at beboer ikke oplever nederlag og frustration, når der opstår situationer, hvor beboer ikke kan huske eller finde de rette ord. Beboer udbryder spontant til tilsynet, at medarbejder gør beboer tryk.</p> <p>Beboer bliver pludselig lidt ked af det og er bange for, at der er sket hendes søn noget. Medarbejder aftaler med beboer, at søn kontaktes, så snart beboers mobiltelefon er opladet.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observations af personlig pleje</u></p> <p>Støtten til beboer tager udgangspunkt i beboers egne ønsker - og beboer inddrages i tilrettelæggelse af hjælpen. Når beboer giver udtryk for, at medarbejder skal stoppe hjælpen, bliver dette straks imødekommet. Medarbejder fortæller om sine handlinger og har respekt for beboers signaler og små lyde. Beboer sidder roligt og virker glad for plejeindsatsen.</p> <p>Medarbejder opfordrer beboer til at få skiftet trøjen, da den er beskidt. Medarbejder fortæller, at hun har lagt en ren skjorte frem, som beboer godt kan lide. Der tales lidt om skjorten, som medarbejder mener, at beboer har købt i udlandet. Det aftales, at beboer får en ren skjorte på, og efterfølgende vil medarbejder servere en dejlig kop kaffe. Denne aftale er beboer med på.</p> <p>Medarbejder forsøger at invitere beboer med ud på badeværelset, men beboer giver nonverbalt udtryk for, at han ikke ønsker dette. Medarbejder imødekommer beboer og vælger at afslutte plejeopgaven. Et tæppe lægges over beboers ben, og medarbejder henter en kop kaffe. Medarbejder oplyser, at hun vil komme tilbage igen og hjælpe med den sidste del af plejen.</p>

	<p><u>Observation af pædagogisk praktisk opgave</u></p> <p>Medarbejder forklarer, hvordan hun har tænkt, at der skal ryddes op i boligen. Beboer griner og synes, at det lyder som en god idé. Beboer laver andre små opgaver, som fx at synge og kigge i gamle sager, imens medarbejder rydder lidt op. Beboer virker tryk og tilkendegiver tilfredshed med den måde, medarbejder vil hjælpe på. Medarbejder udfører oprydningsopgaverne og sikrer samtidig, at beboer er medinddraget og med på oprydningsopgaven.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observations af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder inddrager beboer ved at fortælle om sine handlinger, og medarbejder giver beboer tid til at forstå opgaven. Det lykkes at motivere beboer til at medvirke i små simple opgaver, som fx at knappe en knap i skjorten og tørre sit ansigt. Medarbejder er opmærksom på, at beboer får succes og oplever tilfredshed ved deltagelse i plejeopgaverne.</p> <p><u>Observation af pædagogisk praktisk opgave</u></p> <p>Medarbejder forsøger at få beboer inddraget i oprydningsopgaven. På pædagogisk vis fortæller medarbejder, hvordan beboer kan være med til at lægge strømper i én kurv og undertøj i en anden kurv. Beboer er svær at fastholde i opgaven og begynder at se på sine bøger, billeder mv. Medarbejder arbejder med oprydningsopgaven samtidig med, at beboer gives mulighed for at benytte sine ressourcer på at fortælle om billeder og bøger, som beboer løbende finder frem. Beboer hygger sig med fundene og bryder ud i sang, da hun finder et gammelt lp-cover. Beboer og medarbejder synger sammen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er anerkendende og respektfuld. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen, og der arbejdes målrettet med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observations af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder foretager barberingen, imens beboer sidder ved sit skrivebord. Beboer har netop spist sin morgenmad og spiser et æble under barberingen. Beboer er meget fokuseret på at spise sit æble, og det virker som om, at æblespiseriet afleder beboer, og derved gør opgaven lettere for medarbejder.</p> <p>Medarbejder har de rette remedier i beboers bolig og arbejder rutineret og hjemmevant i boligen. Indimellem ringer medarbejders telefon. Umiddelbart virker det ikke som om, at beboer tager notits af forstyrrelsen.</p> <p>Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder om telefonforstyrrelsen. Medarbejder oplyser, at der er mulighed for at aflevere telefonen hos kollega eller at skru ned for lydniveauet. Medarbejder vil efterfølgende være opmærksom på dette.</p> <p><u>Observation af pædagogisk praktisk opgave</u></p> <p>Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen kan udføre opgaven hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejder har fokus på at tilrettelægge arbejdet, så der ikke forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke aktuelt for observationsstudierne.
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observations af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder udfører opgaven med barbering på en forsvarlig og fornuftig måde. Medarbejder benytter værnemidler og handsker under barberingen, og herefter benyttes engangsklude til vask af hoved og hænder. Affald kasseres og tages med ud fra boligen. Der udføres korrekt håndhygiejne.</p> <p><u>Observation af pædagogisk praktisk opgave</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres på meget tilfredsstillende vis, og der tages højde for beboers individuelle behov.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Der er god og rolig stemning på fællesarealerne fra morgenstunden. Tilsynet observerer flere beboere, der sidder roligt og nyder deres morgenmad. Der er medarbejdere omkring beboerne. Der er stille dialog, og beboernes imødekommes og tiltales individuelt</p> <p>Tilsynet observerer, at der benyttes musik på de forskellige afdelinger. På en afdeling er der rolig og afslappet musik fra morgenstunden. Senere på dagen er musikken mere livlig.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På en afdeling observerer tilsynet en hyggelig stund, hvor omkring fem beboere og en medarbejder er samlet i den fælles opholdsstue. Der er en rolig, god og afslappet atmosfære. En beboer sidder og får et glas saft, imens en anden beboer sidder roligt og holder medarbejderen i hånden. Medarbejder og en beboer taler om, at en anden beboer snart kommer og styrer musikken, for det er noget, hun holder meget af. Da tilsynet igen kommer forbi lidt efter, har flere beboere fået serveret saftevand i champagneglas. Beboerne glæder sig over, at der er gjort lidt ekstra ud af det. Et andet sted i afdelingen sidder en beboer på en motionscykel, imens en anden beboer sidder veltilpas og slapper af i en stol. En beboer sidder og får lidt at spise og drikke. Der er ligeledes medarbejdere til stede.</p> <p>På en anden afdeling observerer tilsynet, at en beboer er blevet hjulpet godt tilrette i en lænestol og er ved at få lagt et tyngdetæppe over sig. Beboer virker veltilpas.</p> <p>To beboer kommer ind i en afdeling med en medarbejder. Beboerne er iført overtøj og har lige været ude i snevejret sammen med en medarbejder. Beboerne har røde kinder. Beboerne griner og udtrykker glæde over turen.</p>

	På en afdeling observerer tilsynet, at der er en kraftig lugt af urin. Tilsynet bemærker, at der bliver gjort rent på gangen og vælger at komme igen lidt senere. Næste gang tilsynet ankommer på afdelingen, er der fortsat en kraftig lugt af urin. Tilsynet har en dialog med rengøringsassistenten, som oplyser, at det ikke er muligt at få lugten fjernet. Medarbejder henviser til, at en beboer ofte har uheld. Tilsynet har efterfølgende dialog med ledelsen omkring observationen.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at samværet på fællesarealerne samt sociale aktiviteter på tilsynsdagen er særdeles tilfredsstillende. Tilsynet ser mange eksempler på socialt samvær og beboere, der lader til at være veltilpasse og i trivsel. Tilsynet vurderer, at der er en kraftig lugt af urin på en afdeling.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Tilsynet bemærker, at de fleste beboere, som tilsynet taler med, generelt har lidt svært ved at svare på tilsynets spørgsmål grundet deres kognitive tilstand. Syv ud af otte beboere giver udtryk for, at de trives, hvor de bor. En beboer kan ikke rigtig forstå, hvorfor han er på plejecentret. Han mener, at han er anbragt på plejecentret, og at medarbejdernes opgave er at sørge for, at han ikke slipper væk. Beboer virker ikke som sådan oprørt, og han er humoristisk i dialogen med tilsynet. På et tidspunkt kommer beboers kone, som kommer dagligt. Ifølge beboers kone er medarbejderne søde, og de gør, hvad de kan. En beboer forklarer, at han som udgangspunkt klarer sig selv, men at medarbejderne hjælper ham ved behov. Beboer fremhæver en særlig situation, hvor medarbejderne var en ekstra god støtte. Ifølge beboer kommer medarbejderne ofte ind og spørger, om de kan hjælpe beboer med noget. Det sætter beboer stor pris på.
Selvbestemmelse	En beboer fortæller tilsynet, at han for det meste får det, som han vil have det. En anden beboer giver udtryk for, at han oplever medbestemmelse, og at han selv stikker snuden frem, hvis medarbejderne glemmer at spørge ham til råds. Beboer er generelt meget tilfreds med medarbejdernes indsats, og han oplever, at medarbejderne ofte spørger ind til hans velbefindende. Ifølge beboer er medarbejderne særligt opmærksomme på, om beboer trænger til en individuel samtale. Beboerne kan ikke redegøre for, om de er bekendte med klippekortsordningen.
Tryghed	Beboerne giver udtryk for, at de føler sig trygge.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet og tryghed i deres hverdag på plejecentret. De beboere, som kan svare, oplever ligeledes at have selvbestemmelse.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	Beboerne oplever, at de får den hjælp og støtte, de har behov for. Flere beboere er ikke bevidste om, at de har behov for hjælp.

	<p>En beboer fortæller, at han i forbindelse med sin indflytning havde en god snak med nogle medarbejdere om, at han gerne vil gøre så meget som muligt selv. Beboer er bevidst om, at hans sygdom er progredierende, og at der således vil komme et tidspunkt, hvor han får behov for mere hjælp, end han får nu.</p> <p>Beboer nævner, at han har klaget over maden, da beboer er meget kræsen. Ifølge beboer er der netop iværksat en ny ordning, hvor der kan vælges imellem to retter. Beboer glæder sig over den nye ordning.</p>
Observation	Beboernes tilstand bærer præg af, at de tildelte indsatser svarer til beboernes behov. Alle beboere fremstår soignerede og veltilpasse. Boligerne er rene og ryddelige i overensstemmelse med beboernes habitus. Hjælpemidler er tilstrækkeligt rengjorte.
Kontinuitet i støtten	Syv ud af otte beboere kan ikke redegøre for, om de har en fast kontaktperson. En beboer er bekendt med, at han har en kontaktperson. Beboer giver samtidig udtryk for, at det ikke betyder noget for ham, at han har en kontaktperson, da han oplever, at han kan tale med alle. Beboer oplever, at der følges op på aftaler, og at medarbejderne kender til beboers behov for hjælp. Ifølge beboer er der dog stor udskiftning blandt medarbejderne, men beboer oplever ikke at være påvirket af dette. Tilsynet taler med en pårørende, der ligeledes giver udtryk for en oplevelse af, at der er stor udskiftning i medarbejdergruppen. Pårørende fortæller dog, at beboer altid er glad, når pårørende kommer på besøg og ikke lader til at være påvirket af dette.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at de beboere, som kan svare på spørgsmål vedrørende pleje, støtte og kontinuitet, er meget tilfredse. Beboerne fremstår soignerede, og boliger og hjælpemidler er rengjorte.	

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse	
Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	Beboerne kan ikke redegøre for inddragelse.
Tilsynets samlede vurdering	
-	

Mål 4: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	De beboere, som kan svare på tilsynets spørgsmål vedrørende medarbejderkontakt, beskriver blandt andet medarbejderne som søde, flinke, venlige, lyttende og hjælpsomme. En beboer glæder sig over, at der altid er tid til grin og pjat. Ifølge beboer er alle medarbejdere gode at tale med. Beboer oplyser, at han kender mange af de andre beboere, hvilket er rart. Beboer kommer i dagcentret sammen med en medbeboer. Derudover holder beboer af hyggestunder med kaffe og snak.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at de beboere, der kan svare, oplever god og respektfuld kontakt imellem beboere og medarbejdere samt gode muligheder for socialt samvær.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	Beboerne kan ikke redegøre for overgange.
Tilsynets samlede vurdering	
-	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at fokus i kvalitetsarbejdet blandt andet har været på at arbejde rehabiliterende og lave aktiviteter med beboerne på afdelingsniveau, når det grundet Covid-19 ikke har været muligt at arbejde tværgående som normalt. Plejecentret har desuden haft fokus på forebyggelse af magtanvendelse. Der har ligeledes været arbejdet med at implementere BPSD-metoden i arbejdet med beboerne, herunder udarbejdelse af socialpædagogiske handleplaner.</p> <p>Et andet fokus i kvalitetsarbejdet har været implementering af e-tavler. Ifølge medarbejderne er arbejdet med e-tavler under udvikling, og medarbejderne er ikke rigtig kommet i gang med at bruge tavlerne endnu. Medarbejderne efterspørger et lidt mere dybdegående kursus i brugen af tavlerne, da de oplever udfordringer med at komme i gang med brugen i praksis. Tilsynet får fremvist e-tavlerne og konstaterer, at medarbejderne ikke helt har fået implementeret dem i praksis.</p> <p>En medarbejder fortæller, at han er med i kvalitetsarbejdet vedrørende medicin. Lige nu varetager ledelsen plejecentrets medicinaudits. Fra næste uge overtager udvalgte social- og sundhedsassistenter opgaven.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er arbejdet med indberetning af utilsigtede hændelser, da det nu er muligt for medarbejderne selv at indberette hændelserne. Før var det kun sygeplejerskerne, der havde mulighed for dette.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har kendskab til fokusområderne i kvalitetsarbejdet på plejecentret og med faglig overbevisning kan redegøre for disse. Det er tilsynets vurdering, at der ikke helt er overensstemmelse imellem ledelsens og medarbejdernes beskrivelser af, hvordan e-tavlerne bruges, og hvor langt plejecentret er kommet med implementeringen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Ifølge medarbejderne er kropssproget afgørende i kommunikationen med beboerne, ligesom det er vigtigt at gøre brug af korte og præcise sætninger. Det er vigtigt at tilpasse sin tilgang til den enkelte beboer og at aflæse beboerne, så det er muligt at møde dem, hvor de er. Det gode kendskab til beboerne kan blandt andet opnås igennem beboernes livshistorier.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at relationsarbejde er afgørende, ligesom guidning og spejling er gode værktøjer i forhold til at opnå en god kontakt til beboerne. Det er meget vigtigt at være anerkendende og respektfuld.</p>

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelsesret sikres blandt andet ved at imødekomme beboernes ønsker og behov. I den forbindelse gøres der i høj grad brug af pårørende, da plejecentrets beboere i mange tilfælde har svært ved at udtrykke, hvad de gerne vil have, og hvordan de gerne vil have det. Det er vigtigt at inddrage og informere beboerne i det omfang, det vurderes, at de kan rumme det.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de gør meget ud af at planlægge plejen, så man kan sikre sig, at plejen leveres til beboernes bedste. På den måde kan man i mange tilfælde også undgå at gøre brug af magtanvendelse.</p> <p>Vedrørende klippekortsordningen fortæller medarbejderne, at der både laves planlagte og spontane aktiviteter med beboerne.</p>
Rehabilitering	<p>Ifølge medarbejderne handler rehabilitering om trivsel og at hjælpe beboerne med at få en god hverdag på trods af den sygdom, beboerne har. Rehabilitering kan være mange ting, som fx oprydning, opgaver relateret til måltider og opgaver relateret til den personlige pleje. Rehabilitering kan også være at hjælpe beboerne med at rydde op og holde orden, så beboerne fx finder ro ved at opholde sig i egen bolig blandt de ting, der betyder noget for dem.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at der i høj grad er tværfagligt samarbejde imellem plejecentrets plejemedarbejdere og terapeuter. Der afholdes tværfaglige møder med gennemgang af specifikke beboere. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er bevidste om, hvem de kan henvende sig til med forskellige problematikker. Medarbejderne oplever, at de er gode til at gøre brug af hinandens ressourcer på tværs af afdelinger.</p> <p>I forbindelse med hjemkomst fra hospital sørger medarbejderne for at være klar til at tage imod beboerne. Der er altid en social- og sundhedsassistent til stede, når beboeren kommer hjem, da der ofte er ændringer i medicinen.</p> <p>Der er ikke formelt overlap imellem vagter, og kommunikationen imellem de forskellige vagtlag foregår således primært via omsorgssystemet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der ikke er en ansvarshavende sygeplejerske på vagt i weekenderne. Hvis medarbejderne har behov for assistance, skal de kontakte Nørrebros udekørende team. Det er medarbejdernes oplevelse, at de står alene med et meget stort ansvar i weekenderne, hvilket kan opleves som utrygt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan der skabes sammenhæng i beboernes indsatser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har behov for et overblik/livline i forhold til, hvem der kan søges assistance og sparring hos i weekenderne.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Ifølge medarbejderne er tillid og relationsarbejde afgørende faktorer for beboernes tryghed. Det er desuden vigtigt at møde beboerne, hvor de er, at imødekomme beboernes behov, og at byde dem velkomne uanset, hvordan de kommer ud af deres bolig. Det er vigtigt for beboerne, at der er kontinuitet og genkendelse i hjælpen. Medarbejderne fortæller, at de anvender musik meget bevidst og målrettet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har et stort fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i relation til fx tryksår og urinvejsinfektioner.</p>

	I forbindelse med fald igangsættes en indsats med inddragelse af relevante fagligheder, og der anskaffes de nødvendige hjælpemidler.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er særdeles fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne oplever, at de kan som udgangspunkt tilrettelægge deres arbejde, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden forstyrrelser. Ifølge medarbejderne kan plejen forstyrres af telefoner, hvis man har den med inde hos beboerne. Der er mulighed for at lægge telefonen fra sig, inden man går ind. I den forbindelse informeres en kollega, så kollegaen ved, hvor medarbejder er henne. Medarbejderne kender til arbejdsgange i forhold til tilbagemeldinger ved ændringer i beboernes tilstand eller støtte.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Det er ikke medarbejdernes oplevelse, at de altid kan nå at dokumentere, hvad de skal. En medarbejder fortæller, at hun nogle gange tager sin computer med hjem for at nå at dokumentere. Medarbejderne oplever, at det kan være svært at gå fra til dokumentationsopgaven, blandt andet fordi der mangler fast personale. Der er ofte ikke tid til at fordybe sig, sparre og modtage vejledning om dokumentationen. Dette kan ifølge medarbejderne have betydning for kvaliteten. Medarbejderne oplever, at man kan få hjælp og vejledning til dokumentationsopgaven, hvis man har behov for det.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne fortæller, at de bruger VAR til at søge instrukser på forskellige områder. Man kan desuden finde kommunens vejledninger og procedurer på kommunens intranet.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen, men ikke i lige så høj grad omkring dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever manglende tid både til den daglige dokumentation, fordybelse, sparring og vejledning. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med besøgsplanen, så den er handlingsvejledende. Det er medarbejdernes oplevelse, at besøgsplanerne er et rigtigt godt redskab til at levere en god pleje hos beboerne. Medarbejderne er bedvidste om, hvornår besøgsplanerne skal opdateres.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med handlingsanvisninger, så de er handlevejledende for indsatserne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplaner og handlingsanvisninger som tiltænkt.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen bemærkninger.
Tilsynets samlede vurdering	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2020" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden.
<p>2 - Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
<p>3 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
<p>4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
<p>5 - Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentrets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften- eller weekend-timer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringsvar inden for tidsfristen.

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.